

**PENGARUH PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GOJEK DI MASA NEW NORMAL**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

THOURIQ AL JIHAD

B100170138

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102
Ph.: (0271) 717417 Eks.461 Surakarta
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Drs. Sri Padmantyo, MBA

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

PENGARUH PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI MASA NEW NORMAL

Oleh:

THOURIQ AL JIHAD

B 100170138

Penanda tangan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, 1 Juni 2021

Pembimbing

Drs. Sri Padmantyo, MBA

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH PELAYANAN DRIVER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI MASA NEW NORMAL

Yang ditulis dan disusun oleh:

THOURIQ AL JIHAD

B100170138

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 1 Juni 2021

Pembimbing Utama

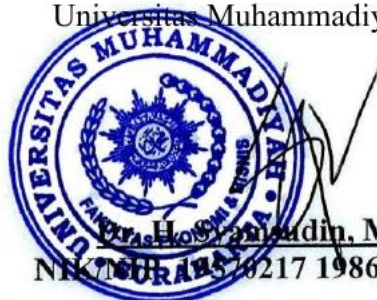
Sri P. Acharya

(Drs. Sri Padmantyo, MBA)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Syamsudin, M.M
NIK/HR 14570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417
Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini

Nama : **THOURIQ AL JIHAD**
NIM : **B 100 170 138**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN DRIVER TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI MASA NEW
NORMAL**

Merupakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 1 Juni 2021
Yang membuat pernyataan,

(THOURIQ AL JIHAD)

MOTTO

اللَّهُ سَبِيلُ فِى فَهُوَ الْعِلْمُ طَلَبِ فِى جَ خَرَمَنْ

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah ”

(HR.Turmudzi)

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya

(Qs Al Baqarah 286)

Man Jadda Wajada

(Barang siapa bersungguh- sungguh pasti berhasil)

Berjuanglah seakan akan nyawamu sedang dipertaruhkan

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua dan segenap keluarga saya yang telah menjadi motivasi dan inspirasi serta memberikan do'a dan dukungan selama ini. Terima kasih juga saya persembahkan kepada sahabat - sahabat terbaik saya yang senantiasa memberikan semangat dan dukungannya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan gojek di masa new normal. Pemerintah berencana menanggihkan ojek konvensional di masa new normal. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara dimensi *assurance* tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the dimensions of service quality on Gojek customer satisfaction in the new normal period. The government plans to suspend conventional motorcycle taxis during the new normal period. The technique used in sampling in this study was purposive sampling with a sample of 100 respondents. The research method used is multiple linear regression analysis. The results showed that the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, and empathy had a significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, the assurance dimension has no effect on customer satisfaction.

Keyword: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, service quality, and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Masa New Normal”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Begitu banyak pelajaran yang telah penulis peroleh, berbagai tantangan serta kendala pun penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Sri Padmantlyo, S.E., M.BA. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Kedua Orang Tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Keluarga, sahabat, dan pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
A. Tinjauan Teori	4
B. Penelitian Terdahulu	6
C. Perumusan Hipotesis.....	9
D. Kerangka Pemikiran	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. Jenis Penelitian	11
B. Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional.....	11
C. Data dan Sumber Data	11

D. Metode Pengumpulan Data	12
E. Populasi dan Sampel	13
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	14
G. Metode Analisis Data	14
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
A. Karakteristik Responden.....	19
B. Analisis Data.....	20
C. Pembahasan	30
BAB V PENUTUP.....	33
A. Kesimpulan.....	33
B. Keterbatasan Penelitian.....	33
D. Saran	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Penelitian	14
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	19
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	19
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi di Masa New Normal	20
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Indikator Tangible	21
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Indikator Reability.....	21
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Indikator Responsiveness	22
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Indikator Assurance.....	22
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Indikator Emphaty	22
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	23
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Reabilitas.....	23
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	24
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas	25
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas	25
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	26
Tabel 4.15 Hasil Uji Parameter Praduga (Uji t)	28
Tabel 4.16 Hasil Uji Ketepatan Model F.....	29
Tabel 4.17 Hasil Uji R ²	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	10
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesiooner Penelitian	38
Lampiran 2: Karakteristik Responden Penelitian	48
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas	49
Lampiran 4: Hasil Uji Reabilitas	53
Lampiran 5: Hasil Uji Normalitas	56
Lampiran 6: Hasil Uji Multikolinieritas	57
Lampiran 7: Hasil Uji Heterokedastisitas	59
Lampiran 8: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	61
Lampiran 9: Hasil Tabulasi	63